



PT PLN (Persero)

Pedoman Perilaku

PT PLN (Persero)



Daftar Isi

I.	Renungan	1
II.	Kewajiban	2
III.	Visi dan Misi PLN	5
IV.	Pedoman Perilaku PLN	7
	1. Kepemimpinan PLN	9
	2. Hubungan Antar Insan PLN	10
	3. Sikap Korporasi terhadap Hubungan Eksternal	
	a. Hubungan dengan Pelanggan	14
	b. Hubungan dengan Mitra Kerja/Pemasok	15
	c. Hubungan dengan Pesaing	16
	d. Hubungan dengan Investor	17
	e. Hubungan dengan Pemerintah/DPR	18
	f. Hubungan dengan Masyarakat	19
	g. Hubungan dengan Media Massa	20
	h. Hubungan dengan Organisasi Profesi/ Institusi Pendidikan	21
	i. Hubungan dengan Penegak Hukum	22
V.	Komitmen	
	1. Pegawai PLN dan Anak Perusahaan	23
	2. Direksi, Komisaris dan Pemimpin Unit	24

I. Renungan

PLN Tersorot!

Tidak semua sorotan benar
Banyak juga yang hanya emosional
Tapi itulah kenyataannya
Kenyataan dunia modern saat ini
Yang disebut juga zaman marketing
Persepsi adalah segala-galanya
Persepsi sering mengalahkan fakta
Tidak ada gunanya berbantah lisan
Tidak ada gunanya marah serapah
Tidak ada jalan lain
Kita harus kalahkan persepsi itu
Dengan tekad baru :
Kita nyalakan Indonesia seluruhnya!
Kita senyumkan konsumen secepatnya!
Tekad baru
Semangat baru
Cara baru
Bebaskan Indonesia dari kegelapan
Bebaskan konsumen dari keluhan

Bebaskan warga PLN dari cap yang hina ini :

Cap sebagai sarang korupsi

Cap sebagai pengemis subsidi

Penghisap uang negeri

Tahun 2010 kita mulai sepenuh hati
Tahun 2012 kita akhiri penderitaan ini

DAHLAN ISKAN

II.1. Pihak-pihak yang Wajib Melaksanakan Pedoman Perilaku PLN

- a. Mulai dari Direksi, Komisaris, pemimpin Unit sampai dengan pegawai.
- b. Anak Perusahaan.
- c. Perusahaan Afiliasi.
- d. Pihak ketiga (konsultan, pemasok, IPP, *Outsourcing*, mitra kerja, kontraktor, AKLI dan konsuil).

II.2. Kewajiban Pegawai PLN

Pegawai wajib menjalankan pedoman perilaku, memahami kebijakan PLN dan berkomitmen terhadap integritas dan menghindari pelanggaran.

Memahami kebijakan PLN :

- Pahami kebijakan perusahaan.
- Pelajari rincian kebijakan.
- Bila ada pertanyaan mengenai kebijakan agar menghubungi manajer yang terkait.

Mengungkapkan masalah :

- Segera ungkapkan bila ada potensi atau tindakan pelanggaran terhadap kebijakan PLN.
- Laporkan sesuai prosedur yang berlaku.

II.3. Kewajiban Pemimpin

- a. Bertanggung jawab atas terwujudnya penerapan pedoman perilaku dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan yang menyadarkan pegawai atas tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Mendorong terbangunnya perilaku etis dalam melaksanakan pekerjaan agar tercapai kinerja individu dan kinerja perusahaan yang terbaik.
- c. Mencegah terjadinya masalah kepatuhan :
 - Sosialisasikan kebijakan yang berlaku.
 - Sediakan fasilitas informasi untuk memahami semua kebijakan yang berlaku.
- d. Mendeteksi permasalahan:
 - Mengembangkan sistem pengaduan yang efektif.
 - Mengontrol secara berkala untuk meminimalkan pelanggaran.
- e. Merespon permasalahan.
 - Melakukan tindakan koreksi bila ada permasalahan.
 - Memberikan penghargaan kepada pegawai yang menjadi teladan di tempat kerjanya.
 - Memberikan hukuman bagi yang melanggar.
 - Melaporkan sesuai prosedur yang berlaku.

III. Visi dan Misi PLN

VISI :

“Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh kembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani”.

Ciri Perusahaan Kelas Dunia :

1. Merupakan barometer standar kualitas pelayanan dunia.
2. Memiliki cakrawala pemikiran yang mutakhir.
3. Terdepan dalam pemanfaatan teknologi.
4. Haus akan kesempurnaan kerja dan perilaku.
5. Merupakan Perusahaan idaman bagi pencari kerja.

Tumbuh Kembang :

1. Mampu mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha.
2. Konsisten dalam pengembangan standar kinerja.

Unggul :

1. Terbaik, terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan.
2. Fokus dalam usaha mengoptimalkan potensi insani.
3. Peningkatan kualitas input, proses dan output produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan.

Terpercaya :

1. Memegang teguh etika bisnis.
2. Konsisten memenuhi standar layanan yang dijanjikan.
3. Menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan.

Potensi Insani :

1. Berorientasi pada pemenuhan standar etika dan kualitas.
2. Kompeten, profesional dan berpengalaman.

MISI :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

IV. Pedoman Perilaku PLN



Saling Percaya (*Mutual Trust*)

1. Saling menghargai.
2. Beritikad baik.
3. Transparan.



Integritas (*Integrity*)

1. Jujur dan menjaga komitmen.
2. Taat aturan dan bertanggung jawab.
3. Keteladanan.



Peduli (*Care*)

1. Proaktif dan saling membantu.
2. Memberi yang terbaik.
3. Menjaga Citra Perusahaan.



Pembelajar (*Continuous Learning*)

1. Belajar berkelanjutan dan beradaptasi.
2. Berbagi pengetahuan dan pengalaman.
3. Berinovasi.

Kepemimpinan dan Hubungan Antar Insan PLN



Eksternal

Pelanggan, Mitra Kerja/Pemasok, Pesaing, Investor, Pemerintah/DPR, Masyarakat, Media Massa, Organisasi Profesi/Institusi Pendidikan, Penegak Hukum.



1. Kepemimpinan PLN



DO's

1. Menginspirasi dan memberikan keteladanan perilaku Saling Percaya, Integritas, Peduli dan Pembelajar.
2. Mempelopori pembaharuan dan modernisasi perusahaan melalui pemikiran *out of the box*.
3. Memastikan semua unsur Perusahaan bekerjasama secara sinergis guna mendapatkan kinerja unggul dan meningkatkan pelayanan publik.
4. Membina kader melalui proses CMC (*coaching, mentoring dan counseling*).
5. Mengantisipasi kondisi *turbulence* dan lingkungan yang selalu berubah dengan gesit (*agility*) dan fleksibel.



DON'Ts

1. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan.
2. Minta dilayani.
3. Ego sektoral (berpikir terkotak-kotak), diskriminatif dan subyektif.
4. Mengembangkan situasi urgen menjadi kepanikan.
5. Menghambat kompetensi dan karir Insan PLN.



2. Hubungan Antar Insan PLN

a. Saling Percaya



DO's

1. Berpikir dan berperilaku positif.
2. Menghargai pendapat dan gagasan yang berbeda.
3. Obyektif dan transparan.
4. Menjalin hubungan yang harmonis.



DON'Ts

1. Saling menyalahkan.
2. Menyampaikan pendapat dan gagasan secara tidak santun.
3. Menilai kinerja secara subjektif.
4. Ego sektoral (berpikir terkotak-kotak).



b. Integritas



DO's

1. Jujur dan menjaga komitmen.
2. Memberikan keteladanan.
3. Adil dan bertanggung jawab.
4. Mengakui keterbatasan.
5. Netral dalam berpolitik.



DON'Ts

1. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan.
2. Meminta, memberi dan/atau menerima suap dan gratifikasi.
3. Melakukan pembunuhan karakter (*character assassination*).
4. Terlibat penyalahgunaan narkoba.
5. Membocorkan rahasia Perusahaan.



c. Peduli



DO's

1. Saling membantu, memotivasi dan memberi perhatian.
2. Santun, ramah dan terbuka.
3. Menjaga citra dan memberikan pelayanan terbaik.
4. Saling mengingatkan bila ada yang melanggar aturan.



DON'Ts

1. Tidak peduli terhadap kondisi dan harta perusahaan serta keselamatan kerja.
2. Menciptakan sistem dan prosedur yang berbelit-belit (birokratis).
3. Diskriminatif.
4. Minta dilayani.



d. Pembelajar



DO's

1. Memahami dan melaksanakan kebijakan Perusahaan.
2. Meningkatkan kompetensi secara terus menerus (belajar berkesinambungan).
3. Berbagi ide, informasi, pengetahuan dan pengalaman.
4. Melakukan inovasi dan mendorong perubahan.
5. Kritis dan bersemangat untuk mendapatkan yang terbaik.



DON'Ts

1. Mengulang kesalahan yang sama.
2. Mengabaikan pemberdayaan insan PLN untuk maju dan mandiri.
3. Menggunakan hak milik intelektual perusahaan secara tidak sah.
4. Menghambat kemajuan Perusahaan.
5. Pasif dan reaktif.



3. Sikap Korporasi terhadap Hubungan Eksternal

a. Hubungan dengan Pelanggan



DO's

1. Mengutamakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.
2. Menjalin komunikasi edukatif yang sehat, ramah, adil, jujur, dan tidak menyesatkan.
3. Memenuhi standar mutu pelayanan yang telah disepakati.
4. Menegakkan integritas pelayanan publik.
5. Memberikan solusi yang saling menguntungkan.



DON'Ts

1. Diskriminatif terhadap pelanggan.
2. Mengabaikan hak pelanggan.
3. Meminta dan/atau menerima suap dan gratifikasi.
4. Memfasilitasi dan melakukan konflik kepentingan.
5. Menunjukkan ketidakpedulian terhadap pelanggan.



b. Hubungan dengan Mitra Kerja/Pemasok



DO's

1. Menjaga dan mengutamakan kepentingan Perusahaan.
2. Menilai secara obyektif, transparan dan akuntabel.
3. Membuat perjanjian kerja yang saling menguntungkan.
4. Menjalin komunikasi secara jujur dan efektif dengan tetap menjaga kerahasiaan data dan informasi.
5. Memberikan sanksi apabila tidak memenuhi kontrak kerja.



DON'Ts

1. Diskriminatif dan subjektif.
2. Meminta dan/atau menerima suap dan gratifikasi.
3. Memfasilitasi dan melakukan konflik kepentingan.
4. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan.
5. Dengan sengaja menunda pembayaran yang sudah memenuhi persyaratan kontrak.



c. Hubungan dengan Pesaing



DO's

1. Melakukan persaingan yang sehat dengan mengandalkan keunggulan produk dan pelayanan.
2. Menjadikan pesaing sebagai pemacu peningkatan diri.
3. Menjaga kerahasiaan data dan informasi.



DON'Ts

1. Menunjukkan sikap konfrontatif.
2. Mengkambing hitamkan dan merusak nama baik pesaing.
3. Memfasilitasi dan melakukan konflik kepentingan.



d. Hubungan dengan Investor



DO's

1. Memilih investor yang terpercaya, kredibel dan bertanggung jawab.
2. Membuat perjanjian kerja yang saling menguntungkan.
3. Menjalani komunikasi secara jujur dan efektif dengan tetap menjaga kerahasiaan data dan informasi.
4. Menyediakan informasi yang aktual, akurat dan prospektif.
5. Menjaga kepercayaan investor.



DON'Ts

1. Diskriminatif dan subjektif.
2. Meminta dan/atau menerima suap dan gratifikasi.
3. Melakukan bisnis yang bertentangan dengan nilai-nilai Perusahaan.
4. Manipulasi informasi.
5. Memfasilitasi dan melakukan Konflik kepentingan.



e. Hubungan dengan Pemerintah/DPR



DO's

1. Menjaga dan mengutamakan kepentingan Perusahaan.
2. Mendukung program dan menjaga kepercayaan Pemerintah/DPR.
3. Membina hubungan yang harmonis dan konstruktif.
4. Memberikan laporan data secara benar dan akurat.



DON'Ts

1. Memfasilitasi dan melakukan konflik kepentingan.
2. Memberi layanan di luar batas ketentuan Perusahaan.
3. Menyalahgunakan hubungan untuk kepentingan pribadi.
4. Memberi suap dan gratifikasi.



f. Hubungan dengan Masyarakat



DO's

1. Mengembangkan dan memelihara hubungan yang baik.
2. Melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan memberi bantuan masyarakat yang mengalami musibah.
3. Menghormati tata nilai daerah.
4. Menjaga kelestarian dan kebersihan lingkungan.



DON'Ts

1. Diskriminatif dan subyektif.
2. Tidak menanggapi keluhan masyarakat.
3. Memberikan janji-janji di luar kewenangannya.
4. Mencemari lingkungan.



g. Hubungan dengan Media Massa



DO's

1. Menjaga dan mengutamakan citra Perusahaan.
2. Memberikan informasi yang aktual, relevan dan berimbang.
3. Menerima dan menindaklanjuti kritik-kritik membangun dengan memperhatikan aspek risiko dan biaya.
4. Membina hubungan baik dan proaktif dalam rangka mensosialisasikan peran, kebijakan dan keberhasilan Perusahaan.



DON'Ts

1. Memberi suap dan gratifikasi.
2. Memberi informasi yang tidak benar.
3. Emosional menghadapi kritikan media.
4. Tidak memelihara hubungan dan hanya berhubungan bila diperlukan.



h. Hubungan dengan Organisasi Profesi/ Institusi Pendidikan



DO's

1. Menjalin kerjasama secara berkelanjutan untuk memperoleh informasi tentang perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
2. Menerapkan standar-standar dan sertifikasi yang disepakati bersama.
3. Memberikan kesempatan dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengembangan masyarakat.



DON'Ts

1. Diskriminatif dan subjektif.
2. Meminta, memberi, menerima suap dan gratifikasi.
3. Memfasilitasi dan melakukan konflik kepentingan.



i. Hubungan dengan Penegak Hukum



DO's

1. Menjaga dan mengutamakan kepentingan Perusahaan.
2. Obyektif, transparan dan taat aturan.
3. Menjalinkan kerjasama dalam upaya menjaga keamanan dan keselamatan *asset* Perusahaan
4. Melaksanakan program konsultatif dan bantuan hukum sesuai peraturan yang berlaku.



DON'Ts

1. Memberi suap dan gratifikasi.
2. Memberikan keterangan palsu dan membocorkan rahasia perusahaan.
3. Diskriminatif dan menghambat penegakan hukum.
4. Memanfaatkan hubungan untuk kepentingan pribadi.



V. Komitmen

1. Pegawai PLN dan Anak Perusahaan

- Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah menerima, membaca dan memahami Pedoman Perilaku PT PLN (Persero) pada tanggal
- Saya wajib melaksanakan Pedoman Perilaku PT PLN (Persero) dengan penuh kesadaran dan menerima sanksi atas pelanggaran yang saya lakukan.

(tempat)....., (tanggal, bulan, tahun)

Nama, NIP

Jabatan

Materai Rp 6.000,-

Tanda tangan

2. Direksi, Komisaris dan Pemimpin Unit

- Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah menerima, membaca dan memahami Pedoman Perilaku PT PLN (Persero) pada tanggal
- Saya wajib menjadi teladan dalam melaksanakan Pedoman Perilaku PT PLN (Persero) dengan penuh kesadaran dan menerima sanksi atas pelanggaran yang saya lakukan.
- Saya wajib mensosialisasikan dan menjamin kepatuhan implementasi Pedoman Perilaku di PLN dan Anak Perusahaan.
- Saya akan memberikan sanksi kepada Insan PLN yang melakukan pelanggaran atas Pedoman Perilaku di PLN dan Anak Perusahaan.

(tempat)....., (tanggal, bulan, tahun)

Nama, NIP

Jabatan

Materai Rp 6.000,-

Tanda tangan

PT PLN (Persero)
Jl. Trunojoyo Blok M I - No. 135
Kebayoran Baru, Jakarta 12160
Telp. (021) 7261122, 7251234, 7250550
Fax. (021) 7221330
E-mail : plnpusat@pln.co.id
www.pln.co.id

27 Oktober 2010